

Ośrodek Studiów, Analiz i Informacji

Naczelnej Izby Lekarskiej

ul. Sobieskiego 110, 00-764 Warszawa

tel.: +48 22 559 13 44

www.osai.nil.org.pl, osai@hipokrates.org



LEKARZE W BADANIACH OPINII SPOŁECZNEJ 2016

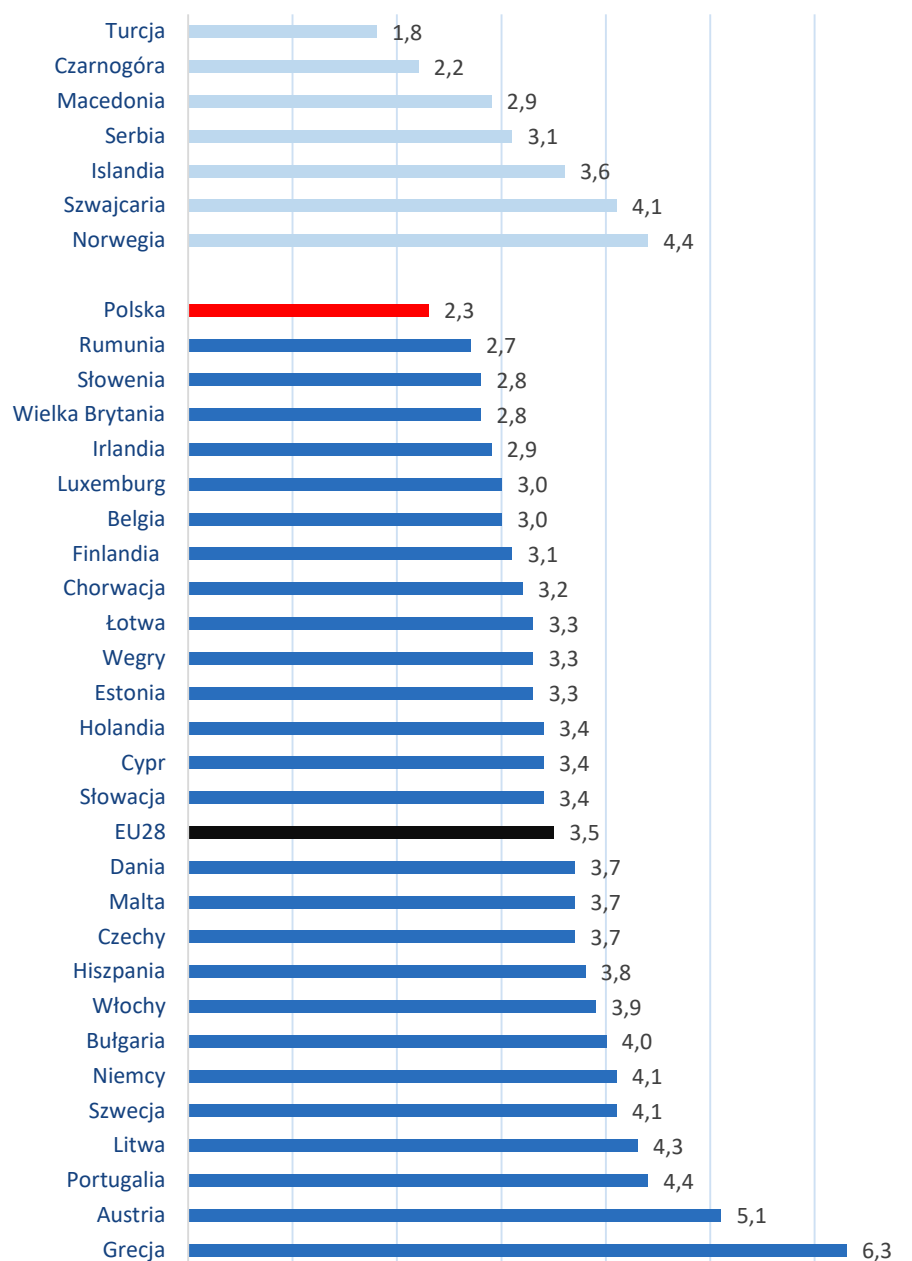
Lekarze wykonują zawód zaufania publicznego i bardzo często są obiektem komentarzy i ocen pacjentów. Rokrocznie publikowane są raporty na temat opinii o lekarzach, jak również elementach je kształtujących, takich jak zaufanie do lekarzy, satysfakcja z kontaktów z lekarzami oraz komunikacja. Badania opinii pacjentów są coraz częściej postrzegane jako kluczowy element kontroli jakości systemu opieki zdrowotnej, mimo iż lekarze i pacjenci nierzadko nie są zgodni, co do wskaźników świadczących o jakości usług medycznych.

W niniejszym opracowaniu została podjęta próba zestawienia raportów dotyczących opinii społecznej na temat lekarzy i systemu opieki zdrowotnej, które ukazały się w 2016 roku oraz - tam gdzie to było możliwe - dokonania porównania z latami poprzednimi.

Kondycja polskiego systemu opieki zdrowotnej, jak pokazują badania realizowane przez Komisję Europejską w krajach Unii Europejskiej, jest nienajlepsza. W świetle danych zawartych w raporcie *Health at a Glance Europe 2016* gorzej niż Polskę oceniono tylko sześć spośród 37 badanych krajów. Niestety, podobnie jak w poprzednich latach zajęliśmy jedno z ostatnich miejsc w rankingu.

Jednym z elementów poddanych analizie w niniejszym badaniu był system podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), który w Polsce, podobnie jak i w 15 innych krajach UE, stanowi pierwszy punkt kontaktowy dla pacjentów. Mimo, iż jest on kluczowym elementem systemu, to posiada wiele deficytów, wśród których jest niedostateczna liczba lekarzy. Potwierdzają to dane wskazujące, iż Polska i Rumunia posiadają najniższą liczbę lekarzy przypadających na 1000 osób – liczby te wynoszą odpowiednio 2,3 lekarza w Polsce i 2,7 lekarza w Rumunii. Średnia dla 28 krajów UE wynosi 3,5 lekarza. Najwyższy wskaźnik lekarzy przypadających na 1000 osób występuje w Grecji (6,3 lekarzy) i Austrii (5,1 lekarzy) – wykres poniżej.

Wykres 1. Liczba lekarzy przypadających na 1000 osób w 2014 roku (lub roku najbliższego)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Liczba lekarzy przypadająca na liczbę pacjentów jest bardzo istotnym czynnikiem, który może się przekładać na czas poświęcany pacjentom i co za tym idzie, ich satysfakcję z kontaktu z lekarzem oraz opinie na jego temat.

Analizując dane GUS zamieszczone w tabeli 1 można zauważyć, iż liczba lekarzy na 1 tys. ludności w Polsce z upływem lat nieznacznie wzrasta. Liczba lekarzy dentyków w Polsce jest stabilna i utrzymuje się na poziomie 0,3 na 1 tys. ludności od około 10 lat.

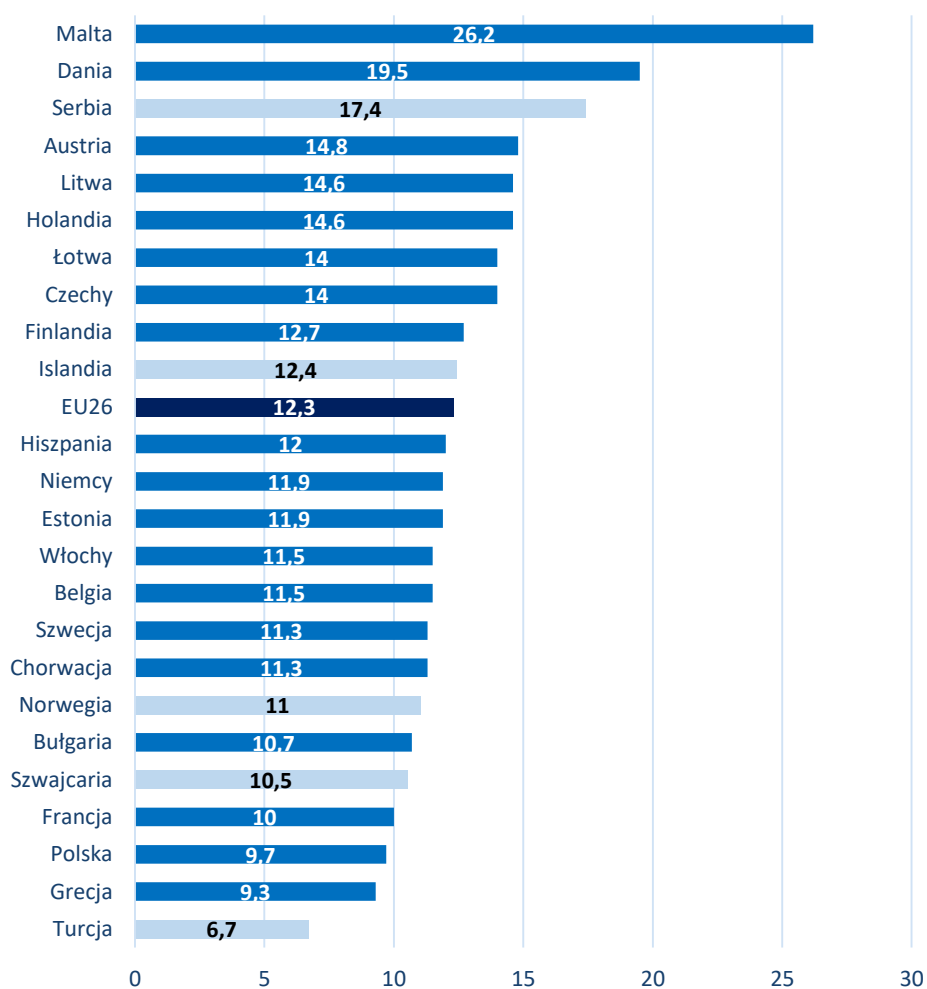
Tabela 1. Liczba lekarzy i lekarzy dentyistów na 1 tys. ludności

		2005	2010	2014	2015
na 1 tys. ludności	lekarze	2,1	2,2	2,3	2,3
	lekarze dentyści	0,3	0,3	0,3	0,3

Źródło: GUS.

Liczba lekarzy nierozzerwalnie związana jest z liczbą nowych absolwentów studiów medycznych. Zgodnie z europejskimi statystykami Polska, Grecja i Turcja znajdują się wśród krajów o najniższej liczbie nowych absolwentów medycyny przypadających na 100 000 osób (poniżej 10). Najlepiej w tej kategorii wypadły Malta (26,2), Dania (19,5) i Serbia (17,4). Czechy zajęły 7 miejsce z wynikiem 14 absolwentów studiów medycznych. Niestety, w tym względzie odnotowujemy nieznaczny spadek absolwentów medycyny względem 2013 roku [*Health at Glance 2015*].

Wykres 2. Absolwenci studiów medycznych na 100 000 populacji w 2014 roku (lub w roku najbliższym)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Warto podkreślić, iż według Ministerstwa Zdrowia dane szacunkowe dotyczące liczby absolwentów medycyny zawarte w raporcie *Health at a Glance: Europe 2016* są zaniżone względem danych szacunkowych resortu, które wskazują na wyższy odsetek lekarzy w przeliczeniu na liczbę mieszkańców, niż określony w raporcie [PAP/Rynek Zdrowia, 2016].

Istotny wpływ na wystawiane lekarzom przez pacjentów oceny mogą mieć również warunki pracy, rozumiane przez pryzmat liczby konsultacji przypadających na jednego lekarza oraz średni czas przeznaczony na konsultację, który jest znacznie ograniczony w wyniku nadmiernej biurokratyzacji procedur, co skutkuje niewielkimi możliwościami lekarzy w obszarze angażowania pacjentów w proces leczenia. Taki stan rzeczy znajduje swoje odzwierciedlenie w postrzeganiu przez pacjentów zaangażowania lekarzy jako niewystarczającego.

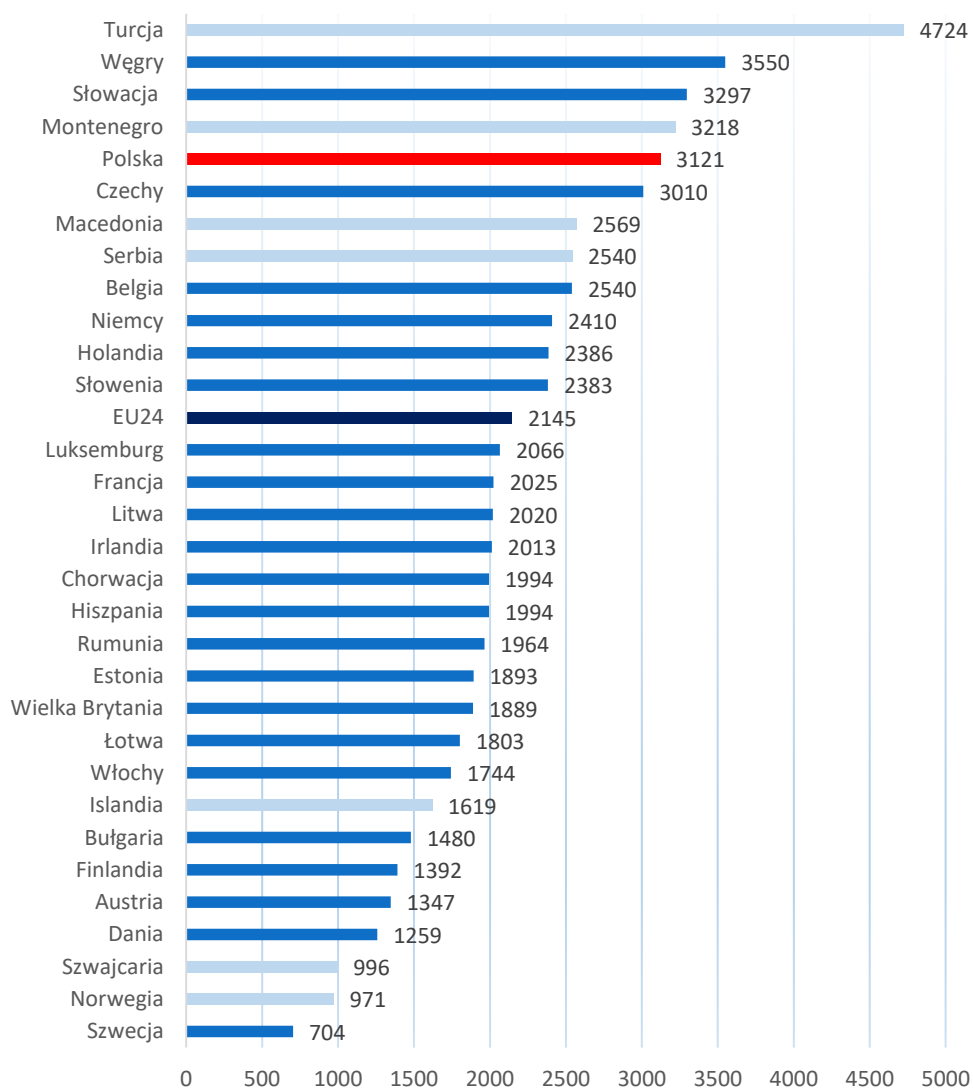
Wykres 3 ilustruje różnice w szacowanej liczbie konsultacji w wybranych krajach OECD. W 2014 roku największa liczba konsultacji przypadających na jednego lekarza występowała w Turcji (4724), na Węgrzech (3550) i Słowacji (3218). Polska plasowała się na 5 pozycji z liczbą konsultacji na poziomie 3121. Liczba odbywanych przez lekarza w Polsce konsultacji jest większa od średniej Unii Europejskiej o połowę (Polscy lekarze konsultują średnio około 3 przypadków dziennie więcej niż ich koledzy z UE). Ponadto, zgodnie z danymi GUS zamieszczonymi w tabeli 2, liczba udzielonych konsultacji stale rośnie i w ciągu ostatnich 10 lat wzrost ten wyniósł ponad 17%.

Tabela 2. Liczba porad lekarskich w Polsce w tys.

2005	2010	2014	2015
242 767	259 461	277 914	284 811

Źródło: GUS.

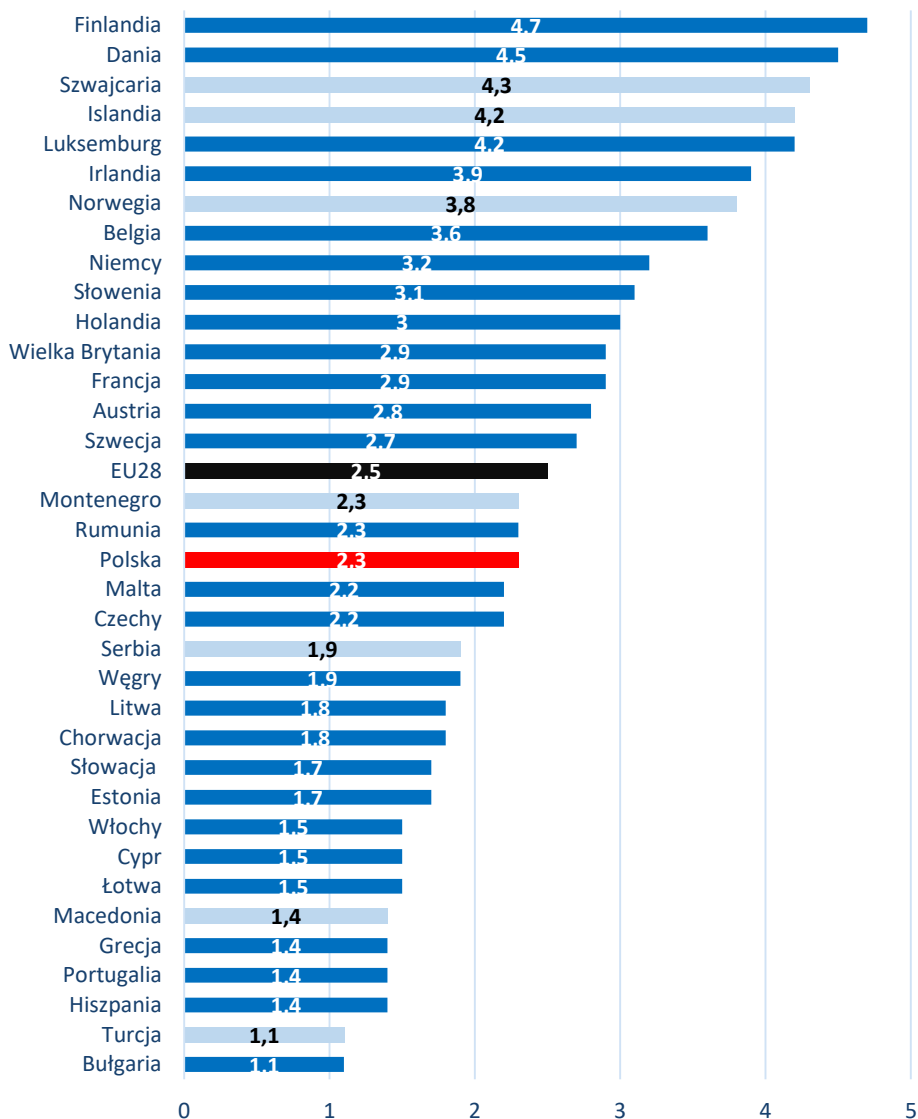
Wykres 3. Szacowana liczba konsultacji przypadająca na lekarza w 2014 roku (lub w roku najbliższym)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Sprawną organizacją systemu opieki zdrowotnej, jak również realizacją wizyt, związane są także ze strukturą zatrudnienia, tj. m.in. liczbą personelu medycznego, w tym liczbą pielęgniarek przypadających na jednego lekarza. W Polsce na jednego lekarza przypada 2,3 pielęgniarki. Liczba ta jest nieznacznie niższa od średniej dla 28 krajów Unii Europejskiej, która wynosi 2,5. Największe wsparcie pielęgniarek mają lekarze w krajach skandynawskich, gdzie na jednego lekarza przypada powyżej 4 pielęgniarek – wykres 2. Poziom wsparcia lekarzy w Polsce jest więc niedostateczny. Czynności, które w innych krajach wykonywane są przez pielęgniarki w Polsce nadal leżą w kompetencjach lekarzy. Taki stan rzeczy, utrzymujący się od lat [Health at a glance: Europe 2015], podobnie jak liczba lekarzy, przekłada się na ograniczony czas lekarzy dla pacjentów.

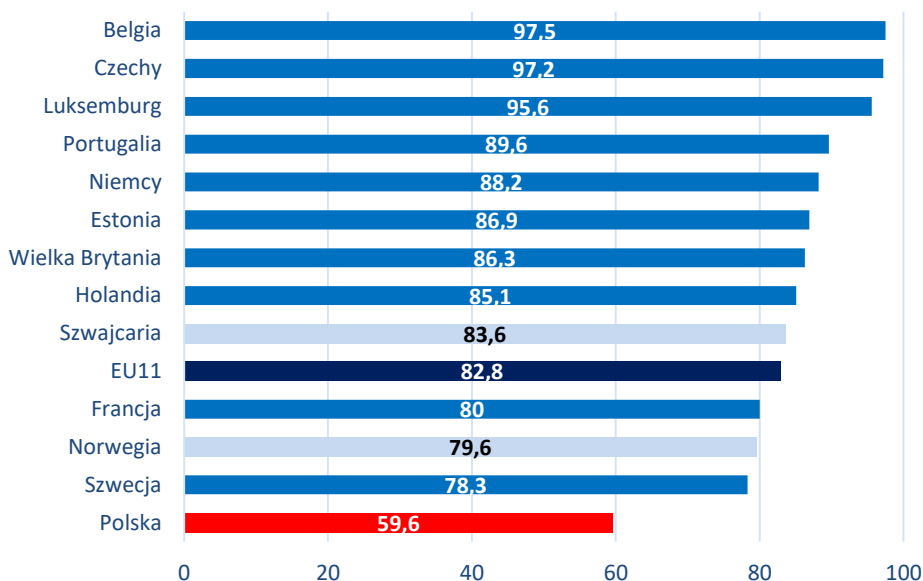
Wykres 4. Proporcja pielęgniarek do lekarzy w 2014 roku (lub roku najbliższego)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Zgodnie z danymi OECD zaprezentowanymi na wykresie 5, Polska wypada niekorzystnie, jeśli chodzi o czas, jaki lekarze poświęcają na konsultacje. Zaledwie około 60% respondentów uznało ten czas za wystarczający, podczas gdy średnia dla 11 branych pod uwagę krajów Unii Europejskiej (EU 11) wynosi 82,8%, a najlepszy wynik (97,5%) należy do Belgów i Czechów (97,2%). Wysoka liczba konsultacji przypadających na lekarza w Polsce oraz poczucie krótkiego czasu konsultacji/wizyty mogą powodować gorsze oceny lekarzy przez polskich pacjentów niż oceny w innych krajach.

Wykres 5. Odsetek pacjentów sądzących, że lekarze poświęcają pacjentom wystarczająco dużo czasu podczas konsultacji



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Potwierdzają to dane z badań, zawarte w raporcie Fundacji MY Pacjenci *Lekarz i pacjent w Polsce – model relacji w gabinecie lekarskim AD 2016*, z którego wynika, iż lekarze nie poświęcają w bezpośrednich kontaktach z pacjentami wystarczająco dużo czasu na wytłumaczenie podstawowych kwestii związanych z problemem zdrowotnym, jak również nie mają czasu na wnikliwe zainteresowanie się każdym przypadkiem. Jest to aspekt bardzo istotny, bowiem - jak podkreślano we wspomnianym raporcie z badań - *wydłużony czas wizyty wpływa na wzrost satysfakcji pacjenta (...)* [Fundacja MY Pacjenci, 2016].

Budującym jest fakt, iż mimo często krótkiego czasu poświęcanego pacjentom, pozytywnie oceniają oni kompetencje lekarzy w kontekście świadczeń otrzymywanych w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego (pozytywny stosunek do kompetencji lekarzy wyraziło 2/3 badanych). Respondenci również pozytywnie ocenili dostępność lekarzy POZ. Niemniej jednak warto zaznaczyć, iż w przeciągu dwóch lat odsetek pozytywnie oceniających kompetencje lekarzy spadł o 9 punktów procentowych [Omyła-Rudzka, 2016]. Podobne wyniki zostały również uzyskane z pilotażowych badań satysfakcji pacjentów realizowanych w listopadzie 2015 roku przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

Tabela 3. Ocena systemu opieki medycznej

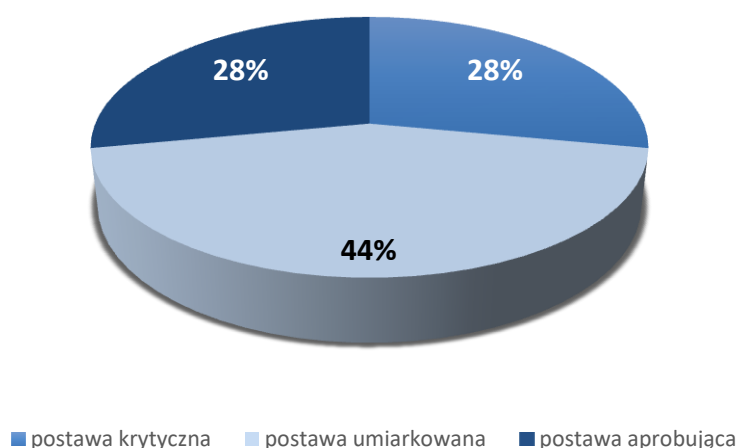
	TAK	NIE	Trudno Powiedzieć
do lekarza POZ można dostać się bez trudu	65%	33%	2%
lekarze różnych specjalności i pracownice diagnostyczne świadczą usługi w dogodnych dla pacjentów lokalizacjach	38%	58%	4%
wszyscy pacjenci są równo traktowani, zależnie jedynie od ich stanu zdrowia	37%	50%	13%
jeśli pacjent tego potrzebuje, to łatwo dostać się na wizytę do specjalisty	8%	88%	4%

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o dane zawarte w Małgorzata Omyła-Rudzka, *Opinie o funkcjonowaniu opieki zdrowotnej*, CBOS; Warszawa, sierpień 2016.

Do kategorii osób, które częściej wyrażają pozytywne oceny o systemie należą przede wszystkim osoby z wykształceniem wyższym, stabilnie zawodowo. System ochrony zdrowia najgorzej jest oceniany przez osoby młode, tj. między 25. a 44. rokiem życia, borykające się z problemami finansowymi. Są to również osoby, które łączą korzystanie ze świadczeń zdrowotnych w ramach NFZ z prywatnymi. Najbardziej pozytywny obraz systemu ochrony zdrowia wyłania się z ocen seniorów, tj. osób po 65. roku życia – wykres poniżej [Omyła-Rudzka, 2016].

Możemy zatem stwierdzić, iż na ocenę lekarzy czy też systemu opieki zdrowotnej dokonywaną przez pacjentów mają duży wpływ aspekty społeczno-demograficzne.

Wykres 6. Postawy prezentowane przez pacjentów względem systemu opieki zdrowotnej



Źródło: Opracowanie własne w oparciu o dane zawarte w *Opinie o funkcjonowaniu opieki zdrowotnej* (CBOS; Warszawa, sierpień 2016), Małgorzata Omyła-Rudzka.

Centrum Badania Opinii Społecznej w prowadzonych przez siebie badaniach nt. funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej zadało również respondentom pytania mające na celu ocenę kompetencji lekarzy. Ponad 60% badanych uznało, że lekarze nie tylko znają się na tym co robią, ale także angażują się w swoją pracę, gdyż zależy im na okazaniu pomocy pacjentom.

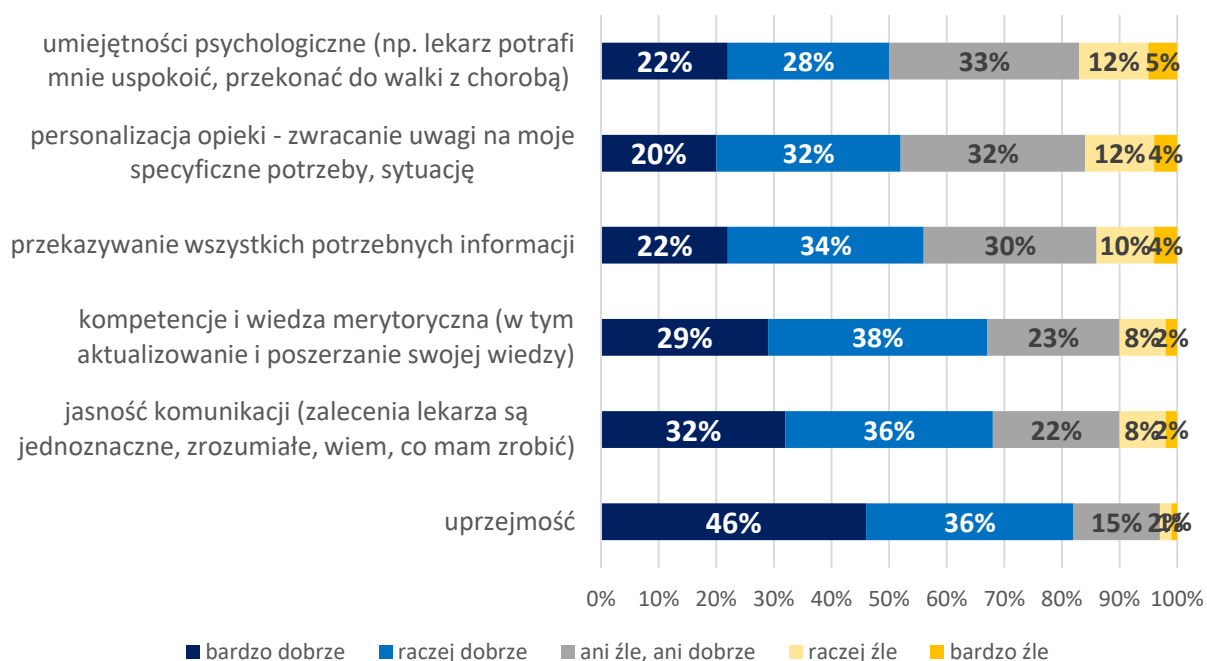
Tabela 4. Ocena kompetencji i zaangażowania lekarzy

	TAK	NIE	Trudno Powiedzieć
lekarze są kompetentni, znają się na tym co robią	67%	21%	12%
lekarze angażują się w swoją pracę, zależy im na tym aby pomóc pacjentowi	60%	27%	13%

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o dane zawarte w Małgorzata Omyła-Rudzka, *Opinie o funkcjonowaniu opieki zdrowotnej*, CBOS, Warszawa, sierpień 2016.

W badaniu Maison & Partners realizowanym metodą ankiety internetowej wśród chorych na SM (głównie postać rzutowo-remisyjną lub łagodną choroby) także poproszono pacjentów o dokonanie oceny kompetencji i wiedzy merytorycznej lekarzy, i aspekty te otrzymały 67% pozytywnych wskazań. Zdecydowanie najlepiej oceniane zostały uprzejmość (82% pozytywnych wskazań) oraz jasność komunikacji (68% ocen pozytywnych). Umiejętności psychologiczne lekarzy pacjenci ocenili najniżej – tylko co drugi z badanych udzielił pozytywnej odpowiedzi.

Wykres 7. Poszczególne kompetencje lekarza (N=372)



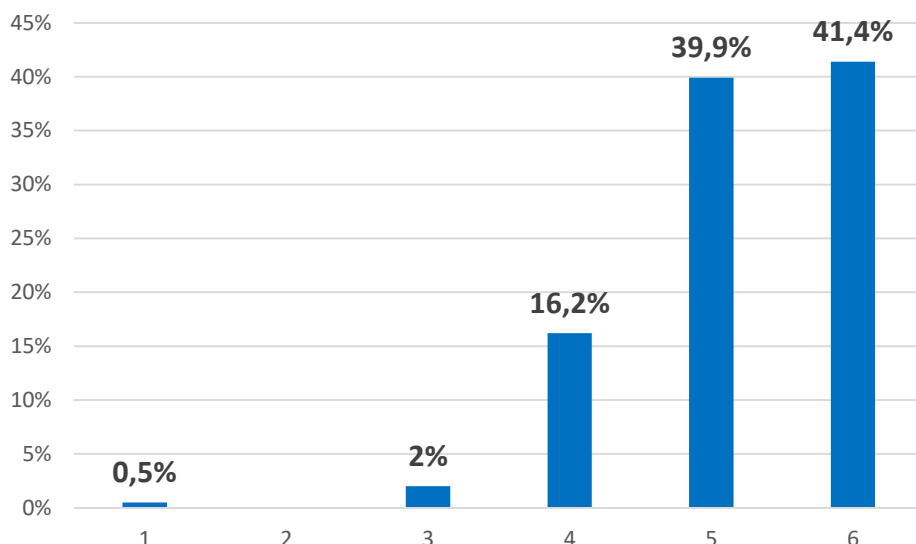
Źródło: Maison & Partners. 2016. Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii.

W zakresie oceny kompetencji lekarzy interesujące dane opracował Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. W raporcie *Przyjazny Szpital 2016* zawarta jest wieloaspektowa ocena Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Kielcach dokonana na podstawie danych zebranych od 200 pacjentów. Wśród zagadnień, które zostały poddane ocenie w skali 1-6, znalazły się:

- jakość usług,
- infrastruktura szpitala,
- strona internetowa,
- udogodnienia dla niepełnosprawnych,
- szpital (ocena ogólna)
- oraz personel, w tym lekarze.

Lekarzy poddano ocenie w kilku aspektach, m.in.: kompetencji, profesjonalizmu wykonywanych zabiegów, sposobu udzielania informacji oraz kultury osobistej. Na podstawie poniższego wykresu można stwierdzić, że kompetencje lekarzy ŚCP oceniane są wysoko (81,3% respondentów oceniło je na 5 lub 6 w sześciostopniowej skali).

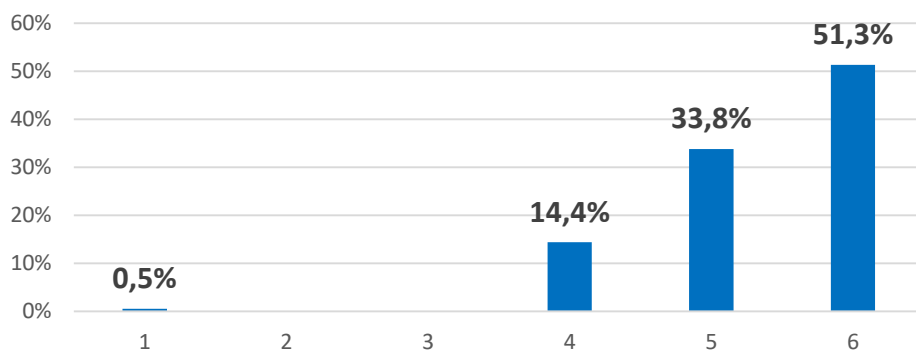
Wykres 8. Ocena kompetencji lekarzy ŚCP WSzZ w Kielcach



Źródło: Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. 2016. *Przyjazny Szpital 2016*, na zlecenie: Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Kielcach.

Podobnie wysoko został oceniony profesjonalizm wykonywanych zabiegów (ponad 85% ocen „5” lub „6”).

Wykres 9. Ocena personelu ŚCP WSzZ pod względem profesjonalizmu wykonywanych przez lekarzy zabiegów. (Zadano pytanie: Proszę ocenić personel ŚCP WSzZ w Kielcach pod kątem profesjonalizmu wykonywanych zabiegów przez lekarzy)



Źródło: Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. 2016. *Przyjazny Szpital 2016*, na zlecenie: Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Kielcach.

Pacjenci wysoko oceniają uczciwość i rzetelność personelu medycznego. Zarówno w stosunku do lekarzy, jak i lekarzy dentystów oceny pozytywne przeważają nad ocenami negatywnymi [CBOS, 2016, *Społeczne oceny uczciwości i rzetelności zawodowej*]. Widoczny w tabeli trend poprawy względem poprzednich lat nie jest istotny statystycznie.

Tabela 5. Ocena uczciwości i rzetelności lekarzy i lekarzy dentyistów

	LEKARZE DENTYŚCI				LEKARZE			
	1997	2000	2006	2016	1997	2000	2006	2016
bardzo niska	3%	4%	2%	2%	5%	5%	4%	3%
raczej niska	13%	10%	9%	4%	18%	20%	14%	10%
średnia/przeciętna	41%	41%	38%	42%	43%	42%	42%	49%
raczej wysoka	27%	32%	37%	39%	23%	24%	29%	31%
bardzo wysoka	9%	6%	9%	7%	9%	6%	8%	5%
trudno powiedzieć	6%	6%	6%	6%	2%	2%	3%	2%
ŚREDNIA OCENA	3,27	3,26	3,44	3,49	3,13	3,06	3,23	3,27

Źródło: Opracowanie własne w oparciu o *Spoleczne oceny uczciwości i rzetelności zawodowej*; CBOS; Warszawa; marzec 2016 (dostępne 14.08.2016 na: www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K_034_16.PDF).

Mimo, iż niemal połowa badanych pozytywnie oceniła uczciwość i rzetelność lekarzy dentyistów (46%), a lekarzy co trzeci z badanych (36%), to należy podkreślić, iż Polacy te grupy zawodowe darzą dość ograniczonym zaufaniem, na co wskazuje odsetek przeciętnych ocen.

Najwięcej pozytywnych ocen (59%) uzyskały pielęgniarki. Była to najlepiej - obok naukowców, informatyków i nauczycieli - oceniana pod względem uczciwości i rzetelności w 2016 roku przez Polaków grupa zawodowa.

We wspomnianym wyżej raporcie *Health at Glance 2016: Europe* pacjentów zapytano także o to, czy lekarze zrozumiale wyjaśniają problemy zdrowotne i postępowanie. W tej kategorii najlepiej wypadli Belgowie (97,8%) oraz Luksemburczycy (97,5%) i Portugalczycy (96,3%). Bardzo wysoko, bo już na 4. pozycji z wynikiem 96,2% plasują się w tej kategorii Czesi, przy wyniku dla Polski 69,5%.

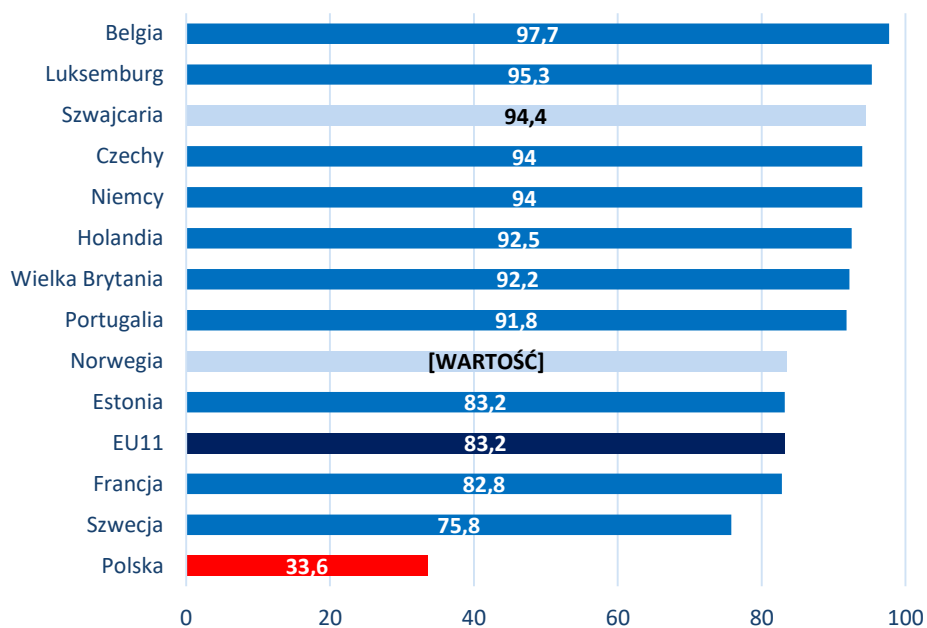
Wykres 10. Lekarze udzielają zrozumiałych wyjaśnień pacjentom



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Możliwość zadawania pytań i przedstawiania wątpliwości została zaprezentowana na kolejnym wykresie. Wynik Polski znacząco odbiega od pozostałych poddanych analizie krajów i wynosi 33,6%, przy średniej EU 11 na poziomie 83,2% i wyniku Czechów ponownie przekraczającym 90%. Najlepiej w tym obszarze zostali ocenieni lekarze z Belgii (97,7%), Luksemburga (95,3%) i Szwajcarii (94,4%).

Wykres 11. Lekarze dają możliwość zadawania pytań i przedstawienia wątpliwości

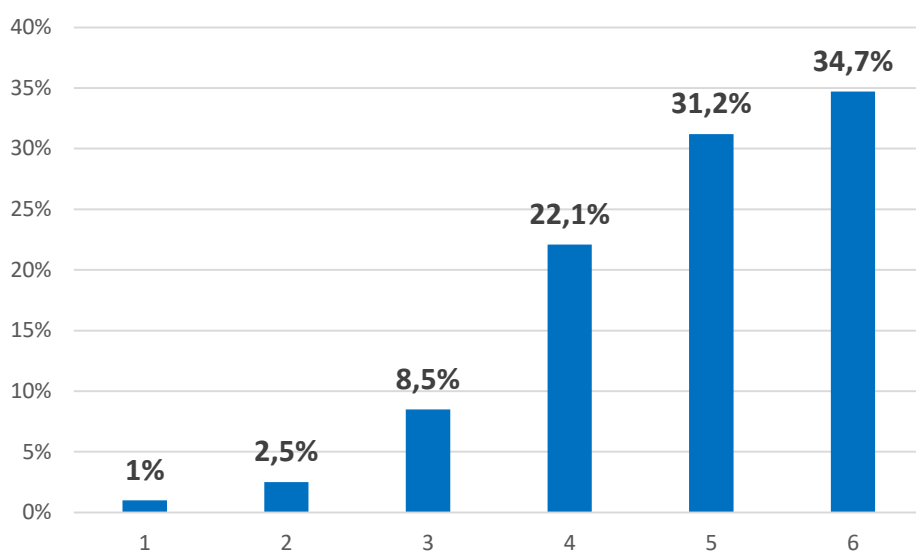


Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

Angażowanie pacjentów w proces podejmowania decyzji dotyczących leczenia również nie wygląda dobrze w Polsce. Zaledwie niespełna połowa respondentów czuje się w ten proces zaangażowana. Średnia dla EU 11 wynosi w tym wypadku 78,3%, a dwa najlepsze wyniki osiągnęli ponownie lekarze z Luksemburga (95,5%) i Belgii (95,1%).

Z wynikami raportu OECD kontrastują bardzo silnie dane pozyskane w ŚCP. Większość pacjentów tego szpitala bardzo dobrze oceniła sposób udzielania informacji przez lekarzy – prawie 66% przyznało ocenę „5” lub „6” w sześciostopniowej skali.

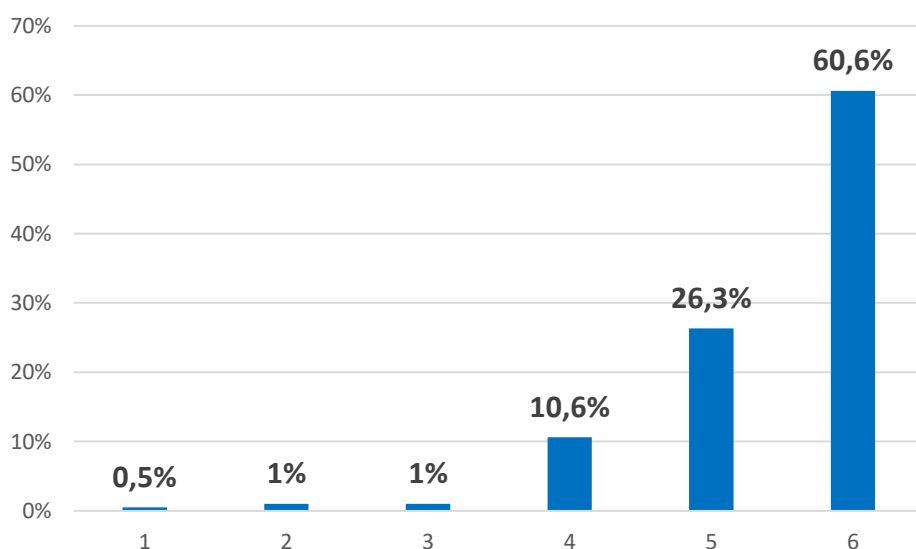
Wykres 12. Ocena sposobu udzielania informacji przez lekarzy w ŚCP WSzZ w Kielcach



Źródło: Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. 2016. Przyjazny Szpital 2016, na zlecenie: Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Kielcach.

Dodatkowo, w tym badaniu znalazło się pytanie dotyczące kultury osobistej lekarzy, która jest najwyżej ocenioną przez pacjentów kieleckiego szpitala kategorią dotyczącą lekarzy – aż 86,9% wysokich ocen (wykres 13).

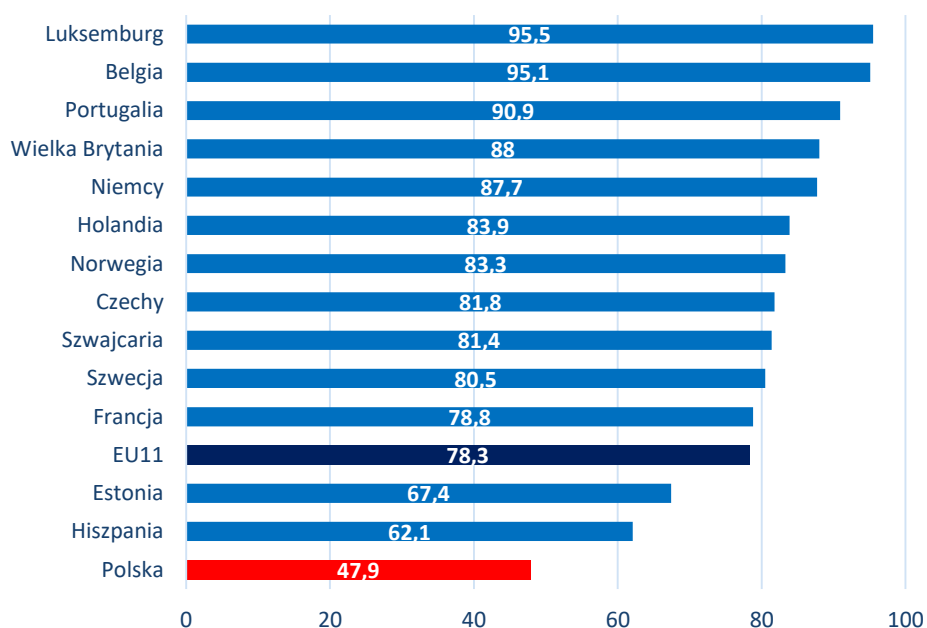
Wykres 13. Ocena kultury osobistej lekarzy w ŚCP WSzZ w Kielcach



Źródło: Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. 2016. Przyjazny Szpital 2016, na zlecenie: Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Kielcach.

Pacjenci coraz częściej oczekują od lekarzy, że nie tylko zostaną wysłuchani, ale także włączeni w proces podejmowania decyzji terapeutycznych. Raport OECD zawiera informacje dotyczące tej kwestii. W Luksemburgu, Belgii i Portugalii lekarze są pod tym kątem oceniani najlepiej, osiągając w każdym przypadku wynik ponad 90%. Kilka pozycji za nimi znajdują się Czesi z wynikiem około 82%, natomiast Polska ponownie na końcu stawki z rezultatem 48%.

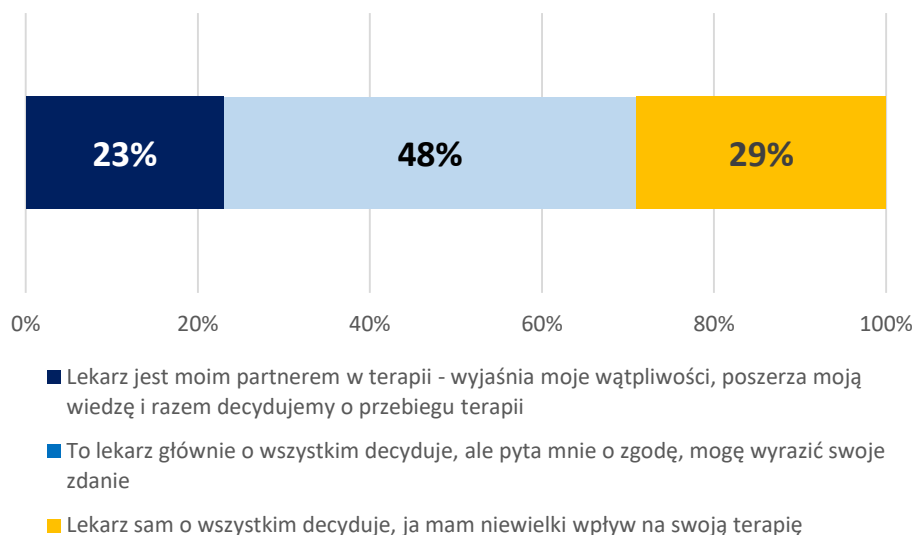
Wykres 14. Lekarze angażują pacjentów w podejmowanie decyzji dotyczących leczenia



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Health at a Glance: Europe 2016*.

W badaniu przeprowadzonym wśród pacjentów chorych na stwardnienie rozsiane zapytano o relacje z lekarzem i partnerstwo w procesie leczenia. Niemal ¼ pacjentów stwierdziła, że *lekarz jest partnerem w terapii – wyjaśnia wątpliwości, poszerza wiedzę i razem decydują o przebiegu terapii*. Prawie połowa respondentów przyznaje, że to *głównie lekarz o wszystkim decyduje, ale pyta ich o zgodę i mają możliwość wypowiedzenia swojego zdania*. Około 30% chorych ma poczucie znikomego wpływu na własną terapię (patrz wykres 15).

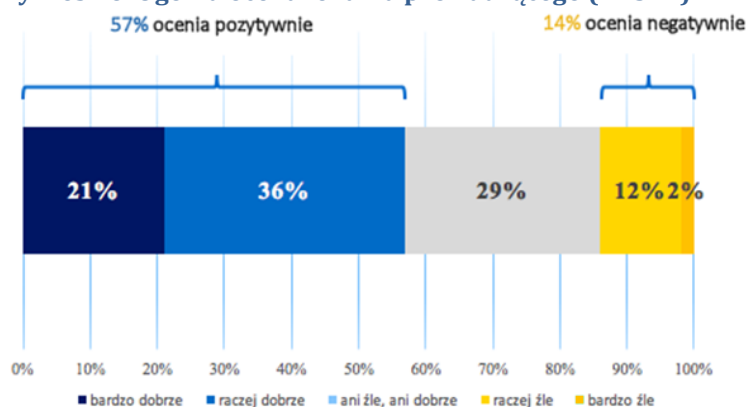
Wykres 15. „Oddanie zdrowia” w ręce lekarza



Źródło: Maison & Partners. 2016. Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii.

Pacjenci zostali poproszeni także o dokonanie ogólnej oceny lekarza prowadzącego. 57% oceniło lekarzy pozytywnie, negatywnie 14%, z czego zaledwie 2% - bardzo źle.

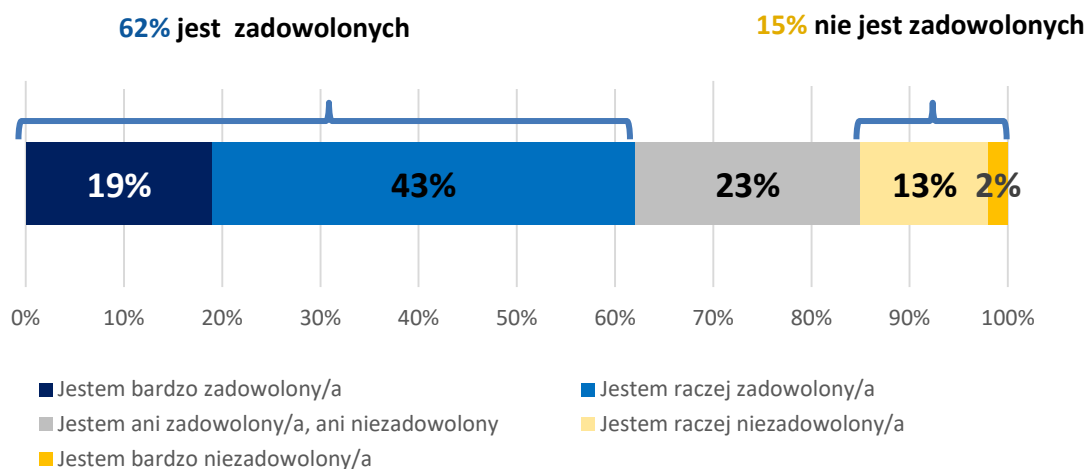
Wykres 16. Ogólna ocena lekarza prowadzącego (N=372)



Źródło: Maison & Partners. 2016. Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii.

Pacjenci chorzy na stwardnienie rozsiane byli w większości (62%) zadowoleni z relacji z lekarzem, a jedynie 15% wyraziło niezadowolenie.

Wykres 2. Zadowolenie pacjenta z relacji z lekarzem (N=372)



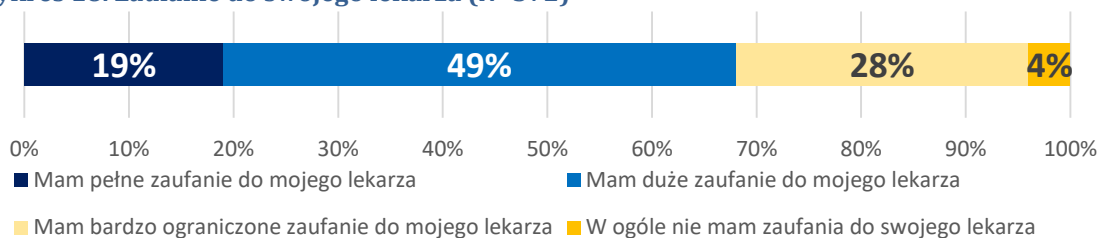
Źródło: Maison & Partners. 2016. Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii.

Zaufanie do zawodu lekarza, jak pokazuje raport z badań *Zaufanie do zawodów 2016*, pozostaje wysokie i stabilne. Niemniej jednak lekarze są grupą zawodową z górnej połowy rankingu, do których zaufanie spadło najbardziej. W tym samym badaniu sprzed dwóch lat lekarzom ufało 8 na 10 respondentów. Dzisiaj wskaźnik zaufania jest kilka punktów procentowych niższy i wynosi 74 proc. [GFK, 2016].

Podobny obraz sytuacji wyłania się z badania realizowanego przez Fundację MY Pacjenci w 2016 roku. Wynika z niego, iż 20% respondentów nie ufa lekarzom. Powodem takiego stanu rzeczy, jak wskazywali uczestnicy badania, jest m.in. schematyczny sposób działania lekarzy oraz brak indywidualnego podejścia do pacjenta i jego choroby [Borek, 2016].

Badania mające na celu określenie poziomu zaufania pacjentów do lekarzy zostały przeprowadzone również wśród pacjentów z SM. Otrzymane wyniki, pokazały, że ocena zaufania nie jest taka sama dla wszystkich. Pacjenci z chorobami przewlekłymi, którzy ze względu na swoją chorobę mają częstszy kontakt z lekarzem, mają wyższy poziom zaufania do tej grupy zawodów medycznych. Większość pacjentów ufa swojemu lekarzowi (68%), a 19% określa zaufanie jako pełne.

Wykres 18. Zaufanie do swojego lekarza (N=372)



Źródło: Maison & Partners. 2016. Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii.

Powyżej zaprezentowane dane z badań pokazują, nie po raz pierwszy, iż w badaniach opinii społecznej lekarze w Polsce jako grupa zawodowa są oceniani dosyć nisko, szczególnie w porównaniu z innymi krajami OECD. Z kolei pacjenci, którzy zostali poproszeni o ocenę lekarza, który ich leczy, mają o nim zazwyczaj pozytywne zdanie i mu ufają.

Można stąd wyciągnąć wniosek, że mimo niskiej oceny lekarzy jako grupy zawodowej, która jest bardzo często związana z negatywną oceną systemu ochrony zdrowia w Polsce [CBOS, wrzesień 2016] oraz mimo wielu trudności i ograniczeń, z jakimi muszą mierzyć się lekarze, jak np. duża liczba konsultacji, stopień biurokratyzacji i krótki czas, jaki mogą przeznaczyć na kontakt z pacjentem, lekarze są obdarzeni dużym zaufaniem przez swoich pacjentów i są w przeważającej większości dobrze przez nich oceniani.

Dane z badania opinii środowiska lekarskiego przeprowadzonego przez NIL dotyczące skarg na postępowanie lekarzy wskazują, że około 7% lekarzy ma złożoną skargę na swoje postępowanie [Lisowska, 2016]. Ponieważ skargi pacjentów często powstają w wyniku problemów z komunikacją, umiejętności interpersonalne, obejmujące szereg atrybutów lekarza, takich jak uprzejmość, otwartość, empatia, umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach itd. przyczyniają się do poprawy procesu komunikacji pomiędzy lekarzem a pacjentem i są coraz częściej przedmiotem oceny dokonywanej przez pacjentów, należy szczególnie zwrócić uwagę na szkolenie w tych umiejętnościach na wszystkich etapach rozwoju zawodowego lekarzy i lekarzy dentyków.

Autorki:

Anna Sitek
Joanna Turkiewicz

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1: Liczba lekarzy przypadających na 1000 osób w 2014 roku (lub roku najbliższego).	2
Wykres 2: Absolwenci studiów medycznych na 100 000 populacji w 2014 roku (lub w roku najbliższym).3	
Wykres 3: Szacowana liczba konsultacji przypadająca na lekarza w 2014 roku (lub w roku najbliższym). .5	
Wykres 4: Proporcja pielęgniarek do lekarzy w 2014 roku (lub roku najbliższego).....6	
Wykres 5: Lekarze poświęcają wystarczająco czasu pacjentom na konsultacje.....7	
Wykres 6: Postawy prezentowane przez pacjentów względem systemu opieki zdrowotnej.8	
Wykres 7: Poszczególne kompetencje lekarza (N=372).9	
Wykres 8: Ocena kompetencji lekarzy ŚCP WSzZ w Kielcach..... 10	
Wykres 9: Ocena profesjonalizmu wykonywanych zabiegów przez lekarzy w ŚCP WSzZ w Kielcach. 10	
Wykres 10: Lekarze udzielają zrozumiałych wyjaśnień pacjentom. 12	
Wykres 11: Lekarze dają możliwość zadawania pytań i przedstawienia wątpliwości. 12	
Wykres 12: Ocena sposobu udzielania informacji przez lekarzy w ŚCP WSzZ w Kielcach..... 13	
Wykres 13: Ocena kultury osobistej lekarzy w ŚCP WSzZ w Kielcach..... 14	
Wykres 14: Lekarze angażują pacjentów w podejmowanie decyzji dotyczących leczenia. 14	
Wykres 15: „Oddanie zdrowia” w ręce lekarza. 15	
Wykres 16: Ogólna ocena lekarza prowadzącego (N=372). 15	
Wykres 17: Zadowolenie pacjenta z relacji z lekarzem (N=372). 16	
Wykres 18: Zaufanie do swojego lekarza (N=372)..... 16	

SPIS TABEL

Tabela 1: Liczba lekarzy i lekarzy dentyistów na 1 tys. ludności.....3	
Tabela 2: Liczba porad lekarskich w Polsce w tys.....4	
Tabela 3: Ocena systemu opieki medycznej.7	
Tabela 4: Ocena kompetencji i zaangażowania lekarzy.....8	
Tabela 5: Ocena uczciwości i rzetelności lekarzy i lekarzy dentyistów..... 11	

ŹRÓDŁA:

- Boczek, Krzysztof. 2016. *Spada zaufanie do lekarzy. Dlaczego?*, dostępny: <http://www.medexpress.pl/spada-zaufanie-do-lekarzy-dlaczego/63361> (08.12.2016).
- Borek, Ewa i inni. 2016. *Lekarze i pacjenci w Polsce – model relacji w gabinecie lekarskim AD 2016*. Warszawa: Fundacja MY Pacjenci, dostępny: http://mypacjenci.org/images/raporty/Empowerment_RAPORT.pdf (10.12.2016).
- CBOS. 2016. *Spoleczne oceny uczciwości i rzetelności zawodowej*, Warszawa, dostępny: www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K_034_16.PDF (14.08.2016).
- Cybulska, Agnieszka. 2016. *Korzystanie ze świadczeń i ubezpieczeń zdrowotnych*. Warszawa: CBOS.
- GfK. 2016. *Zaufanie do zawodów 2016 - Raport z badań*, dostępny: <http://www.gfk.com/pl/aktualnosci/press-release/najwiekszym-zaufaniem-darzymy-strzakow-najmniejszym-politykow/> (30.11.2016)
- Krot, Katarzyna. 2013. *Koncepcja zaufania w relacji lekarz-pacjent w świetle badań jakościowych*, w: *Polityki Europejskie, Finanse i Marketing*, nr 10(59), s. 381-393.
- Lisowska, Katarzyna. 2016. *Spada zaufanie do lekarzy. Skąd ten kryzys?*, w: *Rynek Zdrowia*, dostępny: <http://www.rynekzdrowia.pl/Po-godzinach/Spada-zaufanie-do-lekarzy-Skad-ten-kryzys,159798,10.html> (11.12.2016).
- Maison & Partners. 2016. *Badanie opinii osób chorych na SM w zakresie relacji z lekarzem i wyboru terapii*, dostępny: http://www.sm-walczosiebie.pl/wp-content/uploads/2016/10/MP_dla_Telescope_raport_06102016.pdf (30.11.2016)
- NFZ. 2016. *Wyniki ankiety badającej poziom satysfakcji pacjenta w POZ*, dostępny: <http://www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/wyniki-ankiety-badajacej-poziom-satysfakcji-pacjenta-w-poz,6828.html> (03.01.2017).
- OECD/European Union. 2015. *Health at a Glance 2015*, dostępny: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-2015_health_glance-2015-en#.WGw-yrGBiSM#page5 (04.01.2017).
- OECD/European Union. 2016. *Health at a Glance: Europe 2016. State of Health in the EU Cycle*, dostępny: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-europe-2016_9789264265592-en#.WE2qZ3eBiT8#page3 (10.11.2016).
- PAP/Rynek Zdrowia. 2016. *Radziwiłł o raporcie OECD i KE: część problemów służby zdrowia to rezultat niskiego finansowania*, w: *Rynek Zdrowia*, dostępny: <http://www.rynekzdrowia.pl/Finanse-i-zarzadzanie/Radziwill-o-raporcie-OECD-i-KE-czesc-problemow-sluzby-zdrowia-to-rezultat-niskiego-finansowania,167767,1,1.html> (25.11.2016).

Regionalny Ośrodek Badania Opinii Publicznej Dobra Opinia. 2016. *Przyjazny Szpital 2016*, na zlecenie: Świętokrzyskiego Centrum Pediatrii im. W. Buszkowskiego Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Kielcach, dostępny: <http://wszkielce.pl/wp-content/uploads/2016/04/raport-szpital-kielce.pdf> (30.11.2016).

Zaufanie do zawodów 2016, GFK - Raport z badań, dostępny: <http://www.gfk.com/pl/aktualnoscipress-release/najwiekszym-zaufaniem-darzymy-strazakow-najmniejszym-politykow/> (30.11.2016).